

## Probleme der Qualitätssicherung bei psycho-sozialen Weiterbildungsmaßnahmen: gibt es Anknüpfungspunkte zu Ansätzen aus der beruflichen Weiterbildung?

Krekel, Elisabeth M.; Gnahs, Dieter; Eiben, Jürgen

Veröffentlichungsversion / Published Version

Zeitschriftenartikel / journal article

Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:

GESIS - Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften

### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Krekel, E. M., Gnahs, D., & Eiben, J. (1998). Probleme der Qualitätssicherung bei psycho-sozialen Weiterbildungsmaßnahmen: gibt es Anknüpfungspunkte zu Ansätzen aus der beruflichen Weiterbildung? *Sozialwissenschaften und Berufspraxis*, 21(4), 328-341. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-36908>

### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

### Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

## **Probleme der Qualitätssicherung bei psycho-sozialen Weiterbildungsmaßnahmen: Gibt es Anknüpfungspunkte zu Ansätzen aus der beruflichen Weiterbildung?**

*Elisabeth M. Krekel, Dieter Gnahs, Jürgen Eiben*

Auf dem Weiterbildungsmarkt ist in den letzten Jahren neben den seit längerem etablierten Maßnahmen der beruflichen, politischen oder allgemeinen Weiterbildung auch ein wachsendes Angebot an psycho-sozialen Maßnahmen entstanden. Diese gestiegene Marktrelevanz geht einher mit Fragen nach Sinn oder Unsinn bzw. Erfolg oder Misserfolg von psycho-sozialen Maßnahmen, nach den angestrebten Zielen der Maßnahmen und den dabei zur Anwendung gebrachten Methoden. Häufig ist die Rede von Missbrauch, Manipulation oder unseriösen Verträgen (z. B. Kettenverträge).

In der beruflichen Weiterbildung werden Maßnahmen der Qualitätssicherung und des Verbraucherschutzes schon seit mehreren Jahren diskutiert und auch angewendet. Insbesondere im Zusammenhang mit der Förderung durch öffentliche Mittel haben qualitätssichernde Aspekte hier einen besonderen Stellenwert erhalten. Im Rahmen dieses Aufsatzes möchten wir die einzelnen Ansätze der Qualitätssicherung und des Verbraucherschutzes aus der beruflichen Weiterbildung darstellen und ihre Übertragbarkeit auf den spezifischen Bereich psycho-sozialer Weiterbildung diskutieren. Zunächst ist aber auf einige Begrenzungen hinzuweisen.

### **1 "Crashkurse für die Psyche?" Im Übergang von beruflicher und psycho-sozialer Weiterbildung**

"Alles ist möglich!", "Lebenserfolg durch Persönlichkeitstraining" oder "Mobilisieren Sie die in Ihnen wohnende Kraft" sind Beispiele für Angebote, die heute immer häufiger zu lesen sind. Sie versprechen die Lösung persönlicher Probleme durch den Besuch eines oder mehrerer Seminare. In Zeiten hoher Arbeitslosenzahlen stoßen diese Angebote auf eine rege Nachfrage. Niemand möchte sich sagen lassen, sie oder er habe nicht alles getan, um beruflich und gesellschaftlich erfolgreich zu sein. Dabei greifen die angewandten Methoden und trainierten Verhaltensänderungen oft massiv in das Leben

der Personen ein. So wird aus beruflich motivierter Weiterbildung schnell eine Persönlichkeitsveränderung. Die Grenzen zwischen beruflicher und psycho-sozialer Weiterbildung sind zunehmend fließend.

Dies ist ein Argument dafür, die Kriterien der Qualitätskontrolle in der beruflichen Weiterbildung auch auf psycho-soziale Leistungen<sup>1</sup> anzuwenden. Dabei ist zu berücksichtigen: Die Ziele bzw. die Menschen- und Weltbilder, die den Angeboten zugrunde liegen, sind oftmals nicht realisierbar bzw. werden so gegen die Erfahrung immunisiert, das Kritik nicht und die Anwendung von etablierten Standards allenfalls schwer möglich ist. Immer öfter werden Angebote und Anbieter in die Nähe von "Sekten" gebracht. Motivationstrainer versuchen z. T. in Massenveranstaltungen, Berufsanfängern oder Arbeitslosen den Berufseinstieg durch "Eigenmotivation" zu vermitteln. Die Erfolgsquoten lägen bei 80 %.<sup>2</sup> Es liegt auf der Hand, dass niemand zu der kleinen Minderheit derer gehören will, die es nicht schaffen. So "glaubt" die Gruppe der Trainierten an den Erfolg. Arbeitsplätze schafft die "Eigenmotivation" allerdings nicht. Vielmehr kann der "Glaube" dafür sorgen, dass auch eine letztlich nicht zielführende Dienstleistung trotzdem in Anspruch genommen oder gegen die eigene Erfahrung sogar gutgeheißen wird.

An die Stelle der für eine Qualitätskontrolle nötigen Tauglichkeits- bzw. Angemessenheitsbeurteilung durch die Dienstleistungsnehmer tritt dann ein Vertrauen in oder die Abhängigkeit von einer Gruppenbeziehung. Eine solche Gruppenbeziehung zwischen Trainer und Trainierten kann unter Umständen "sektenähnliche" Züge aufweisen, wie dies gerade in den letzten Jahren immer wieder berichtet wird.<sup>3</sup> Dieser Eindruck kann insbesondere dann entstehen, wenn die Grenzen zur Therapie überschritten werden.

---

<sup>1</sup> Da Begriffe wie "Psychomarkt", "Psychokurse" oder "Psychotraining" eher eine negative Tönung haben, mit denen eine ganze Branche "abqualifiziert" wird, sollen sie hier nicht verwendet werden. Viele Trainings bzw. Weiterbildungsmaßnahmen, die der Psychologie oder angrenzenden Wissenschaften entstammen, haben ihren spezifischen Stellenwert im Kontext der Bildungsangebote und sind nicht zu vergleichen mit unseriösen Angeboten, die eine ganze Branche diffamieren. Von daher sind wir eher geneigt, von "psycho-sozialen" Maßnahmen zu sprechen. In der juristischen Diskussion wird auch von Lebensbewältigungshilfe gesprochen. Angesprochen sind Maßnahmen, die sich auf den Verhaltens- oder Persönlichkeitsbereich richten. Mit dieser Definition können die "psycho-sozialen" Maßnahmen neben die klassischen Formen der allgemeinen, politischen und beruflichen Weiterbildung gestellt werden. Zur Definition dieser Weiterbildungsbereiche siehe u. a.: Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie (1996).

<sup>2</sup> So z. B. der "Motivator" Emile Ratelband.

<sup>3</sup> Schwertfeger (1998) hat dies aufgearbeitet. Vgl. auch Sprengen, brechen, umkrepeln, in der Süddeutschen Zeitung vom 24./25.10.1998, S. V4/24; Persönlichkeitstraining in der Zeitschrift Test 8/1997, S.93-97; dubiose Persönlichkeitstrainings in der Zeitschrift Management & Seminar 3/1998, S. 3, S. 26-32.

Daraus kann nun keineswegs der Schluss gezogen werden, Persönlichkeitstraining, alternative Therapieformen seien "grundsätzlich gefährlich". Beratung und psycho-soziale Weiterbildung sind ebenso wie berufliche Weiterbildung notwendige Bestandteile einer modernen Gesellschaft (vgl. dazu Eiben 1999). Das skizzierte Beispiel zeigt nur, dass auch die Ziele berücksichtigt werden müssen und mit ihnen die Methoden durch die diese Ziele erreicht werden sollen. Hier besteht noch erheblicher Forschungs- und Diskussionsbedarf.<sup>4</sup> Im Folgenden wird nun zunächst einmal diskutiert, welche Ansätze der Qualitätssicherung aus der beruflichen Weiterbildung auch in der psycho-sozialen Weiterbildung einsetzbar sind.

## 2 Was wollen die Anbieter? Ein Beispiel

"Vom Wenn und Aber ins Hier und Jetzt". So lautet der Titel eines Bildungsurlaubs-seminars das eine niedersächsische Heimvolkshochschule durchgeführt hat. In der Veranstaltungsankündigung heißt es:

*"Oft sind Menschen in alten Verhaltensmustern und Einwänden fast unbe-  
merkt so verwickelt, dass sie nicht weiterkommen, obwohl sie es sich auf-  
richtig wünschen. Neue Strategien des NLP (Neuroling. Programmieren)  
und auch alte Rituale zum Teil fremder Kulturen helfen, den 'Zauber'  
aufzuheben. Lebenswege werden freigegeben, Pläne können sich entwickeln  
und der Lebensweg wird so gestaltet, wie sie es wirklich möchten - ohne  
Wenn und Aber."*

Die Veranstaltung führt nach dem gegenseitigen Kennenlernen der Teilnehmenden und einer Seminareinführung in die folgende erste Unterrichtseinheit: "Anleitung zum Unglücklichsein - oder: Wie fahre ich am besten in die Lebenssackgassen"? - Meine Erfolgsblockaden und Energiebremsen. Nach knapp vier Tagen endet das Seminar mit der Unterrichtseinheit: "Transfer in den Lebensalltag; Trance-Tanz-Rituale: Visionstunnel, Tanz über die goldene Brücke, Tanz auf dem Wunsch-Tuch."

Unter Qualitätsgesichtspunkten ließe sich diese Seminarkonzeption nach folgenden Fragen betrachten:

- Welche Rückschlüsse lässt die Programmankündigung auf die Güte der Veranstaltung zu? Was erfährt der Interessent über die Veranstaltung?
- Handelt es sich bei dieser Veranstaltung überhaupt um Erwachsenenbildung oder um eine Vorform von Therapie?

---

<sup>4</sup> Dies hat auch die Enquete-Kommission "Sogenannte Sekten und Psychogruppen" des 13. Deutschen Bundestages in ihrem Endbericht herausgestellt.

- Wie lässt sich der Lernerfolg bei einer solchen Maßnahme messen?
- Sind herkömmliche methodisch-didaktische Standards überhaupt auf derartige “Psychokurse” anwendbar?
- Ist eine derartige persönliche Neuorientierung, wie im Kurs versprochen, erstens überhaupt realistisch und zweitens wäre sie hilfreich?

### 3 Lebensbewältigungshilfe im Aufwind

Kurse dieser Art haben in den letzten Jahren einen starken Aufschwung genommen. Immer mehr Menschen versuchen ihre Alltags- und Berufsprobleme durch psychosoziale Weiterbildungsmaßnahmen in den Griff zu bekommen. Sie sind bereit, für diese Art der Konflikt- oder Lebensbewältigung auch Geld zu bezahlen, wenn nötig, sogar viel Geld. Es ist daher nicht überraschend, dass die Gewinnaussichten auf diesem Teilmarkt der Weiterbildung auch Scharlatane zu Anbietern gemacht haben. Es gibt unhaltbare Heilsversprechen, dubiose Praktiken, Dilettantismus, menschenverachtende Behandlung von Teilnehmenden, Gefährdungen der psychischen Gesundheit und Geldschneiderei. Für den Interessenten ist es fast unmöglich, seriöse von unseriösen Angeboten zu unterscheiden. Ihnen fehlen vielfach Anhaltspunkte darüber, welche Inhalte mit welchen Methoden angestrebt werden. Dabei ist für Außenstehende oft nicht erkennbar, ob es sich um Angebote der Persönlichkeitsentwicklung oder gar um eine Therapie handelt.<sup>5</sup> Da die Diskussion dieser Entwicklung noch in den Kinderschuhen steckt, kann selbst die Fachwissenschaft in vielen Fällen keine klare Trennungslinie ziehen. So werden durchaus problematische Inhalte von ansonsten seriösen Anbietern ins Programm genommen, anerkannte Methoden werden von unqualifizierten Kursleitern und Kursleiterinnen zur gefährlichen Praxis, Zeitschriften wie “Psychologie Heute” problematisieren zwar den “Psychomarkt”, lassen ihrerseits im Anzeigenteil aber keine Beschränkung erkennen (vgl. z. B. Copray 1995). Vor diesem Hintergrund müssen die folgenden Fragen, die auf eine bessere Transparenz abstellen, formuliert werden:

- An welche Personen richten sich die angebotenen Maßnahmen?
- Welche Maßnahme ist für welchen Personenkreis angemessen? Gibt es Kontraindikationen?
- Mit welchem Ziel werden die Maßnahmen besucht? Sind neben den persönlichen Zielen der Dienstleistungsnehmer noch übergeordnete Ziele der Anbieter erkennbar?
- Welche Methoden werden angewendet?

---

<sup>5</sup> Eine ausführliche Beschreibung dieser Problematik findet sich in: Hemminger (1996).

- Wodurch sollen der Erfolg oder das Trainingsziel sichergestellt werden? Gibt es eine Art von Supervision? Wer führt sie durch?
- Wie kann die Kundenorientierung in diesen Fällen definiert werden?
- Wie wird die Qualität der Maßnahme definiert und sichergestellt?

Eine Transparenz des Marktes und der Angebote werden auch in dem Entwurf für ein "Lebensbewältigungshilfe-Gesetz" aufgegriffen. Im Gespräch sind z. B., dass im Bereich der Lebensbewältigungshilfe ein schriftlicher Vertrag beider Vertragspartner mit vorgegebenen Vertragsgegenständen erforderlich ist. Vertragsinhalte sollen u. a. sein: Bezeichnung und Anschrift der anbietenden Person, eine Leistungsbeschreibung, Angaben über Ziele, Methoden und die Qualifikation des Personals, Dauer der Veranstaltung, Art und Preis der Veranstaltung. Dieser, mit dem Ziel des Verbraucherschutzes entwickelte Gesetzesentwurf, soll Hilfe suchende Personen vor unangemessenen Vertragsbedingungen und missbräuchlichen bzw. manipulativen Techniken schützen und zugleich Kriterien der Qualitätskontrolle in den Markt einführen.<sup>6</sup>

Doch nicht nur im Bereich der psycho-sozialen Weiterbildung, sondern auch im Weiterbildungsbereich insgesamt werden Qualitätsfragen diskutiert, wird nach Maßnahmen der Qualitätssicherung und des Verbraucherschutzes gesucht. Im weiteren Verlauf unserer Ausführungen werden die Qualitätskonzepte aus dem Bereich der beruflichen Weiterbildung vorgestellt und auf ihre Übertragbarkeit auf psycho-soziale Maßnahmen untersucht.<sup>7</sup>

## 4 Qualitätskonzepte in der Weiterbildung

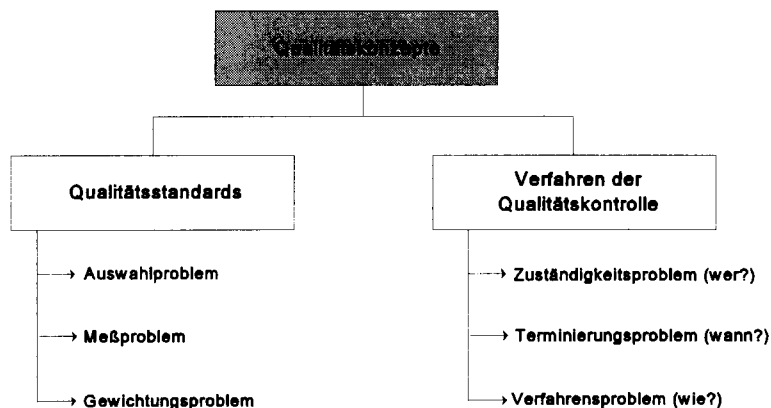
Im Bereich der Aus- und Weiterbildung haben Qualitätskonzepte im Wesentlichen zwei Teilaufgaben zu lösen: Zum einen sollen *Qualitätsstandards* fixiert, zum anderen adäquate *Verfahren der Qualitätskontrolle* festgelegt werden. Beides ist problembehaftet, so dass es nicht verwunderlich ist, dass in diesem Feld mehr offene Fragen als Antworten zu finden sind (vgl. dazu auch Gnahn 1997, S. 5) (siehe Abbildung 1).

---

<sup>6</sup> Siehe hierzu: "Entwurf eines Gesetzes über Verträge auf dem Gebiet der gewerblichen Lebensbewältigungshilfe". Zur Diskussion vgl. Keltsch (1997).

<sup>7</sup> Die Diskussion in der beruflichen Weiterbildung wird seit längerem intensiv geführt. Vgl. hierzu u. a. Sauter (1992); Feuchthofen/Severing (1995); Bardeleben et al. (1995).

Abb. 1: Problemfelder von Qualitätskonzepten



Betrachtet man die Qualitätsstandards, so stellt sich zunächst das *Auswahlproblem*: Welche Qualitätskriterien sind angemessen? Ist diese Frage beantwortet, rückt das nächste Problem ins Blickfeld: Wie kann der "Qualitätsgehalt" des jeweiligen Faktors gemessen werden (*Messproblem*)? Selbst wenn es gelänge, tragfähige Messkonzepte zu entwickeln, bliebe schließlich die Frage: Wie können die einzelnen Qualitätsfaktoren gewichtet werden, wenn mit ihrer Hilfe die (Gesamt-) Qualität einer Weiterbildungsveranstaltung oder einer Weiterbildungseinrichtung beschrieben werden soll (*Gewichtungsproblem*)?

Die Verfahren der Qualitätskontrolle sind ebenfalls nicht unumstritten. *Wer* soll die Qualitätskontrolle durchführen: der Staat, die Anbieter selbst oder unabhängige Experten? Dann ist offen, *wann* eine Qualitätskontrolle erfolgen soll: vor einer Maßnahme, veranstaltungsbegleitend oder im Nachhinein? Schließlich muss die Art des Verfahrens festgelegt werden. *Wie* wird geprüft: verdeckt oder offen, durch Beobachtung oder mittels einer Befragung? Weiterhin ist zu betonen, dass sich die Qualitätskontrolle auf unterschiedliche Gegenstände richten kann: auf die Bildungseinrichtung, auf die Veranstaltung oder auf das gesamte System, z. B. ein regionales Weiterbildungssystem im Vergleich zu anderen.

Auch der Qualitätsbegriff selbst ist unscharf und mehrdeutig. Er bedarf, um praktisch verwertbar zu sein, der Operationalisierung, also der "Übersetzung" in beobachtbare Tatbestände. Die in der Qualitätsdiskussion befindlichen Konzepte gehen durchweg von einem *mehrdimensionalen Qualitätsbegriff* aus. Die Qualität von Aus- und

Weiterbildung wird als abhängig von mehreren Faktoren bzw. aus verschiedenen Komponenten zusammengesetzt verstanden. In Anlehnung an ein schon zu Beginn der siebziger Jahre von der Sachverständigenkommission "Kosten und Finanzierung der beruflichen Bildung" entwickeltes System wird dabei grundsätzlich unterschieden zwischen *Inputqualität* und *Outputqualität*.<sup>8</sup>

Mit *Inputqualität* wird die Beschaffenheit der Faktoren bezeichnet, die z. B. bei einer Weiterbildungsveranstaltung eingesetzt werden. Dazu gehören z. B. Zahl und Qualifikation des Lehrpersonals, die Räumlichkeiten, Ausstattungsgegenstände, Curricula, Lehrmaterialien usw. Der Betrachtung der Inputqualität liegt die Annahme zugrunde, dass über den Einsatz qualitativ hochwertigerer Faktoren auch ein hochwertigerer Bildungsprozess entsteht. Alleine ist dies aber noch keineswegs hinreichend. Wie ein Querverweis auf die Gastronomie verdeutlicht, bedingen nur die guten Zutaten noch lange kein schmackhaftes Mahl.

Die *Outputqualität* stellt auf den Erfolg einer Bildungsmaßnahme ab, der sich z. B. im Bestehen einer Prüfung, in der Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt oder in der beruflichen Verwertbarkeit des Gelernten ausdrücken kann.

Die prozessbegleitende Einschätzung der Qualität einer Bildungsmaßnahme ist eine dritte Möglichkeit. Die *Durchführungsqualität* bezieht z. B. das Lehrverhalten, die Teilnehmerorientierung, die Durchführung von Lernkontrollen und die tatsächlich eingesetzten Medien ein.<sup>9</sup> In der Weiterbildungspraxis werden aktuell eine ganze Reihe von Qualitätssicherungskonzepten eingesetzt, einige davon schon recht lange. Um die Komplexität etwas zu reduzieren, wird im Folgenden etwas vergrößernd unterschieden in Veranstaltungs- und Einrichtungsqualität sowie in externe und interne Qualitätskontrolle.

Abbildung 2 zeigt, dass sich über den Gegenstand der Qualitätskontrolle und ihre Art vier Prototypen der Qualitätssicherung konstruieren lassen: (vgl. hierzu auch Gnahs 1997, S. 13) interne Einrichtungskontrolle, externe Einrichtungskontrolle, externe Veranstaltungskontrolle, interne Veranstaltungskontrolle. Diese Prototypen finden sich in der Praxis meist nicht in Reinform; Vermischungen und Überlappungen sind die Regel. So beinhaltet z. B. die externe Veranstaltungskontrolle meist auch eine qualitative Einschätzung der durchführenden Einrichtung. Im Folgenden wird für jeden Prototyp ein Beispiel aufgeführt und näher beschrieben.

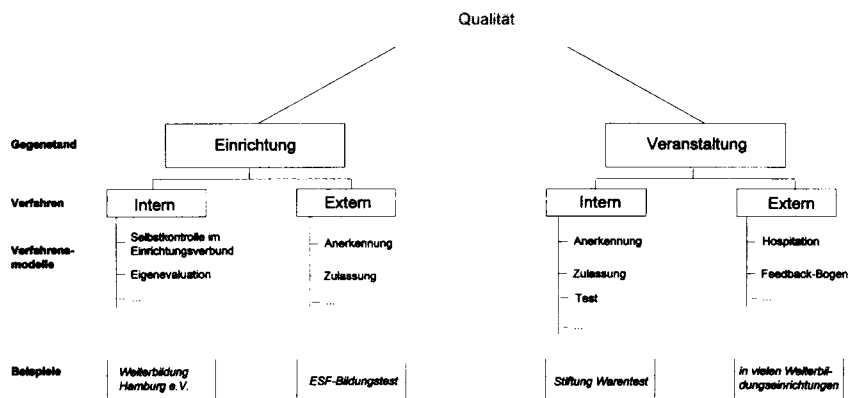
---

<sup>8</sup> Vgl. Sachverständigenkommission Kosten und Finanzierung der beruflichen Bildung (1974).

<sup>9</sup> Vgl. hierzu u. a. Faulstich (1988).



Abb. 2: Bereiche der Qualitätskontrolle in der beruflichen Weiterbildung



#### 4.1 Das Hamburger Modell. Ein Beispiel für interne Einrichtungskontrolle

Weiterbildungseinrichtungen mit Sitz in Hamburg können die Aufnahme in den Weiterbildung Hamburg e. V., einem Verein der Hamburger Weiterbildungseinrichtungen, beantragen. Sie verpflichten sich damit auf die Einhaltung von 40 Qualitätsstandards. Die Geschäftsführung des Vereins und der zuständige Gutachterausschuss geben auf der Basis von Selbstauskünften anhand einer ausgefüllten Checkliste und unter Rückgriff auf die Ergebnisse eines Besuchs der jeweiligen Einrichtung eine Entscheidungsempfehlung für den Vorstand des Vereins ab. Dieser entscheidet dann über die Aufnahme und die ggf. zu erteilenden Auflagen bzw. die Ablehnung des Antrages. Im Falle der Aufnahme darf die Einrichtung das Gütesiegel des Weiterbildung Hamburg e. V. führen und mit diesem Gütesiegel auch Teilnehmer werben. Darüber hinaus ist der Weiterbildungsverein auch Ansprechpartner für Teilnehmende, die Probleme mit einer Einrichtung, z. B. be-

züglich eines Vertragsaustritts haben. In diesem Modell wird auf der Basis von Selbstkontrolle ein hoher Grad von Verbraucherschutz umgesetzt (Krüger 1995, S. 205 ff.).

#### **4.2 Der ESF-Bildungstest. Ein Beispiel externe Einrichtungskontrolle**

Das Staatsministerium für Wirtschaft und Arbeit des Landes Sachsen hat das Institut für Entwicklungsplanung und Strukturforschung damit beauftragt, jene Träger auf ihre Qualität hin zu überprüfen, die aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert werden.

Auf der Grundlage von Gesprächen mit der Einrichtungsleitung, der Auswertung von schriftlichem Material (z. B. Veranstaltungsverzeichnisse, Verträge, Lehrmaterialien) und den Ergebnissen von Hospitationen mit Befragung von Lehrkräften und Teilnehmenden, wird ein Prüfbericht verfasst. Dieser wird zunächst mit der jeweiligen Einrichtung erörtert. Erst nach dieser Rückmeldung wird die Endfassung gefertigt und dem Ministerium sowie dem Landesarbeitsamt Sachsen zur Verfügung gestellt. Der Träger erhält neben einer Bewertung seiner Angebote auch Anregungen und Hinweise zur Verbesserung der eigenen Bildungsarbeit. Zudem wird vierteljährlich ein Infobrief der breiteren Öffentlichkeit zugänglich gemacht, indem über Ergebnisse, Handlungsempfehlungen, aber auch Muster (z. B. Musterschulungsverträge) aus dem Projekt berichtet wird.

In diesem Ansatz wird die Qualitätssicherung durch Kooperation gefördert. Er hat sich durchaus als erfolgreich erwiesen, da die weitaus überwiegende Zahl der Einrichtungen schon während der Erhebungsphase bereit war, erkannte Schwachstellen zu beseitigen. Insgesamt herrscht eine große Sensibilität für Qualitätsfragen, die ohne Kontrolldruck und Sanktionierungsdrohung zur Qualitätssteigerung genutzt werden kann (vgl. Staatsministerium für Wirtschaft und Arbeit 1995; Merx/Bötel 1997). Im Rahmen der freiwilligen Beteiligung ist auch dieses Modell sinnvoll.

#### **4.3 Die Stiftung Warentest. Ein Beispiel externe Veranstaltungskontrolle**

Hatte sich die Stiftung Warentest in früheren Jahren eher mit Randbereichen der Weiterbildung, z. B. Hobby-Ferienkurse (1984, S. 99 ff.) oder Feriensprachkurse (1985, S. 75 f) befasst, so hat sie sich in jüngster Zeit den Kernbereichen zugewandt. So wurden u. a. nicht nur Wirtschaftsenglisch (1993, S. 85 ff.) oder EDV- und Buchführungskurse (1992, S. 24ff.; 1993a, S. 17ff.; 1993b, S. 17ff.) untersucht, auch sog. "Psychokurse" (1991, S. 19ff; 1997, S. 93ff.) wurden von den Warentestern unter die Lupe genommen.

Die Stiftung Warentest verfügt über ein sehr vielfältiges Instrumentarium der Testarbeit. Im Mittelpunkt stehen jeweils die verdeckten Inspektionen vor Ort, bei denen Testpersonen Beratungsleistungen in Anspruch nehmen und als Teilnehmende den Unterricht beobachten und protokollieren. Zusätzlich werden Befragungen in den einzelnen Seminaren und Leserbefragungen durchgeführt und das schriftliche Material analysiert.

Die Ergebnisse werden unter Nennung der Beurteilung ("sehr mangelhaft", "mangelhaft", "zufriedenstellend", "gut", "sehr gut") und des Veranstalternamens in der Zeitschrift "test" veröffentlicht.<sup>10</sup> Für die Anbieter sind die Testergebnisse ein Anreiz für die Qualität der eigenen Dienstleistungen zu sorgen, um mindestens unter den "guten" Anbietern zu sein. Eine solche Einschätzung stellt einen Wettbewerbsvorteil dar. Der Ansatz der Stiftung Warentest geht davon aus, dass aus Verbrauchersicht jede Veranstaltung möglichst optimal zu sein hat. Der Veranstalter kann sich also bei einer schlechten Bewertung nicht damit herausreden, dass die untersuchte Veranstaltung nur ein negativer Ausnahmefall, ein Ausrutscher, gewesen sei.

Die gründliche und aufwendige Untersuchung der ausgewählten Veranstaltungen sichert detaillierte Ergebnisse und tiefe Einblicke in die Praxis des Weiterbildungsgeschehens. Der Untersuchungsansatz macht aus Kostengründen die Beschränkung auf einzelne Veranstaltungstypen und überschaubare Untersuchungsregionen notwendig. Ein wesentlicher Nebeneffekt liegt allerdings in der generalpräventiven Wirkung der Tests und in einer intensiven Aufklärung der Nachfrager.

#### 4.4 Interne Veranstaltungskontrolle

Die größte Verbreitung haben heute Verfahren der internen Veranstaltungskontrolle. Sie haben den Vorteil einfach und kostengünstig einsetzbar zu sein, z. B. während oder am Ende eines Seminars. Häufig kommen auch schriftliche Befragungen der Teilnehmenden zum Veranstaltungsablauf, zu den Inhalten, aber auch zu Qualität und Verhalten der Dozenten und Dozentinnen zur Anwendung. Je nach Art und Umfang der Veranstaltung werden zusätzlich Auswertungsgespräche mit den Teilnehmenden durchgeführt. In manchen Fällen werden sie zudem mit einer Ziel- oder Erwartungsabfrage zu Beginn der Veranstaltung gekoppelt, um genauere Vorstellungen von der Erwartungen jedes Einzelnen zu erhalten. So wird die Möglichkeit eröffnet, einzelne Veranstaltungsinhalte zu variieren oder zu verändern, wenn dies von der Mehrheit der Teilnehmenden gewünscht wird, oder ggf. ganz andere Schwerpunkte zu setzen. Hospitationen, eine weitere Form das Unterrichtsgeschehen zu reflektieren und zu optimieren, sind in der Praxis dagegen bisher nur selten anzutreffen.

---

<sup>10</sup> Ein ähnliches Bewertungsverfahren wendet die Süddeutsche Zeitung an, die in ihren Wochenendausgaben in der Rubrik "Bildung und Beruf" regelmäßig Kritiken zu ausgewählten Weiterbildungsmaßnahmen veröffentlicht. Diese beziehen sich jedoch nicht nur auf Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung, sondern auch auf psycho-soziale Maßnahmen. Beispiele: "Erlebnistraining für Frauen in der freien Natur". In: Süddeutsche Zeitung 27./28. Januar 1996 oder "Konfliktmanagement". In: Süddeutsche Zeitung 10./11. Mai 1997.

## 5 Die Qualitätssicherung im psycho-sozialen Bereich

Im psycho-sozialen Bereich erfolgt die Qualitätssicherung zurzeit im Wesentlichen auf zwei Wegen: Zum einen werden die Nachfragenden über mögliche Fallstricke und Gefahren insbesondere bei auffällig gewordenen Angeboten informiert, es wird so etwas wie Verbraucheraufklärung betrieben. Zum anderen führen viele Anbieter mittlerweile umfangreiche Maßnahmen der internen Veranstaltungskontrolle durch. Darüber hinaus wird zunehmend Wert darauf gelegt, dass die Kurs- bzw. Seminarleitungen angemessen qualifiziert sind und verantwortlich mit ihrem Wissen und ihren Fähigkeiten umgehen.

Doch dies reicht offenbar nicht aus, um Missbräuche und Gefährdungen von Teilnehmenden zu verhindern. Denn dies setzt voraus, dass ein Anbieter an der Qualität seiner Angebote wirklich interessiert ist. Darüber hinaus ist ein hinreichend transparenter und stabiler Markt notwendig. Nur wenn ein Anbieter einen nachhaltigen Wettbewerbsnachteil befürchten muss, wenn er sich an bestehenden Standards nicht orientiert oder sie nicht einhält, können eher anreizorientierte Maßnahmen greifen.

Ein anderes Problem liegt in der Möglichkeit der sozialen Bestätigung des Erfolges durch die Gruppe der Dienstleistungseiner ohne das dafür die ursprünglich gestellten Zielsetzungen erreicht sein müssten. Hierzu ist eine Diskussion von seriösen Zielsetzungen psycho-sozialer Beratung gepaart mit Standards ihrer Umsetzung nötig.

Von die hier vorgestellten Ansätzen erscheint das Hamburger Modell, d. h. eine Forderung und Etikettierung einer Selbstverpflichtung der Anbieter auf gemeinsam definierte Qualitätsstandards mit einem Gütesiegel und der Einrichtung einer Schiedsstelle am weitesten zu gehen: Alle Anbieter von psycho-sozialen Maßnahmen vereinbaren einen Katalog von Mindeststandards und einen Katalog von unzulässigen Praktiken bzw. klare Rahmenbedingungen für die Anwendung bestimmter Verfahren. Die Einhaltung dieser Standards wird von den Anbietern in Form einer wechselseitigen Selbstkontrolle gesichert. Dieses Modell sollte sogar insoweit über das Hamburger Modell hinausreichen, als nur noch Anbieter zugelassen werden, die sich den Standards und der Selbstkontrolle unterwerfen. Eine solche Maßnahme dient im Übrigen auch einer Absicherung der Anbieter gegen Rechtsansprüche der Dienstleistungseiner. Zusammengefasst sollte gewährleistet sein,

- dass sich die Einrichtungen auf Standards für Veranstaltungsankündigungen verständigen, die sicherstellen, dass nicht unrealistische Erwartungen entstehen.
- dass eine Trennlinie zwischen Therapie und Erwachsenenbildung gezogen wird, die verhindert, dass Therapiebedürftige Hilfe in der Weiterbildung suchen und damit ggf. eine Verschlechterung des Krankheitsbildes bewirken.
- dass realistische Lernziele formuliert werden, deren Erreichen auch überprüft werden kann.

- dass die Verfahren und Methoden zur Erreichung dieser Lernziele offen gelegt werden.
- dass mehr noch als z. B. in der beruflichen Weiterbildung in psycho-sozialen Maßnahmen eine prozessbegleitende Evaluierung stattfindet, um eine laufende Reflexion des Lerngeschehens zu gewährleisten.

Angesichts des Gefährdungspotentials und in Analogie zu anderen Feldern des Gesundheits-, Bildungs- und Sozialsektors, wäre zudem auch die staatliche Zulassung und Kontrolle zu rechtfertigen. Insbesondere eine genaue Feldbeobachtung wäre wegen der aktuell großen Dynamik des Marktes sinnvoll. Ein Lebensbewältigungshilferecht könnte hier ein Fundament bieten, von dem aus Regressansprüche an unseriöse Anbieter leichter durchgesetzt werden könnten. Doch diese sollte im Sinne von Entbürokratisierung und Flexibilität des Weiterbildungsmarktes nur als letzte Lösung gewählt werden.

## Literatur:

- Bardeleben, Richard von; Gnahn, Dieter; Krekel, Elisabeth M.; Seusing, Beate (Hrsg.), 1995: Weiterbildungsqualität - Konzepte, Instrumente und Kriterien. Bielefeld.
- Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie (Hrsg.): Berichtssystem Weiterbildung VI. Integrierter Gesamtbericht zur Weiterbildungssituation in Deutschland. Bonn 1996.
- Copray, Norbert, 1995: Psychologische Weiterbildung für Führungskräfte: Banale Weisheiten, riskante Praxis? In: Psychologie Heute, September 1995, S. 62-67.
- Eiben, Jürgen, 1999: Beratung im Aufwind. In: Gross, W.; Eiben, Jürgen (Hrsg.): Risiko Lebenshilfe. Bonn (erscheint im Frühjahr 1999).
- Faulstich, Peter, 1988: Qualitätskriterien für Bildungsangebote im Bereich Informationstechniken. Modellversuch Qualifizierungsberatung (Hrsg.). Kassel.
- Feuchthofen, Jörg. E.; Severing, Eckart, 1995: Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung in der Weiterbildung. Neuwied.
- Gnahn, Dieter, 1997: Handbuch zur Qualität in der Weiterbildung. Stand, Perspektiven, Praxis. Bd. 2 der Schriftenreihe "Berufliche Bildung & Weiterbildung", hrsg. von der Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft, 2. Aufl., Frankfurt am Main, S. 5.
- Hemming, Hansjörg, 1996: Eine Persönlichkeit entwickeln. Psychokurse und Erfolgstechniken in der Wirtschaft. EZW-Information Nr. 132, VII.
- Keltsch, Jürgen: Rechtliche Regelung für Dienstleistungen auf dem Gebiet der gewerblichen Lebensbewältigungshilfe - Brauchen wir ein Lebenshilferecht? In: RdJB 3/1997, S. 255-265.
- Krüger, Thomas, 1995: Öffentlich-gestützte Selbstkontrolle - das Gütesiegel in Hamburg. In: Bardeleben, Richard von; Gnahn, Dieter; Krekel, Elisabeth M.; Seusing, Beate (Hrsg.): Weiterbildungsqualität - Konzepte, Instrumente und Kriterien. Bielefeld, S. 205ff.
- Management & Seminar 3/1998.
- Merx, Katrin; Bötel, Christina, 1997: Qualität in der beruflichen Bildung - ein sächsisches Markenzeichen. Abschlussbericht zum ESF-Bildungstest. Hannover/Leipzig.

- Sachverständigenkommission Kosten und Finanzierung der beruflichen Bildung, 1974: Kosten und Finanzierung der außerschulischen beruflichen Bildung (Abschlussbericht). Bonn, S. 186 ff.
- Sauter, Edgar: Ansätze zur Qualitätssicherung in der beruflichen Weiterbildung: Maßstäbe und Maßnahmen. In: WSI-Mitteilungen 6/1992, S. 380-387.
- Schwertfeger, Bärbel, 1998: Der Griff nach der Psyche. Frankfurt.
- Staatsministerium für Wirtschaft und Arbeit (Hrsg.), 1995: Qualitätssicherung in der beruflichen Weiterbildung im Freistaat Sachsen. Dresden.
- Stiftung Warentest (Hrsg.), 1997: "Fit für den Alltag", test 8/97, S. 93-97.
- Stiftung Warentest (Hrsg.), 1993: So finden Sie Ihren Kurs, test 5/93, S. 85 ff.
- Stiftung Warentest (Hrsg.), 1993a: Verwirrung programmiert, test 1/93, S. 17ff.
- Stiftung Warentest (Hrsg.), 1993b: Erfolg nicht garantiert, test 12/93, S. 17ff.
- Stiftung Warentest (Hrsg.), 1992: Fehler im Programm, test 8/92, S. 24ff.
- Stiftung Warentest (Hrsg.), 1991: Psychokurse - Kein Ersatz für Therapie, test 9/91, S. 19ff.
- Stiftung Warentest (Hrsg.), 1985: Schlechte Noten für den Größten, test 2/85, S. 75ff.
- Stiftung Warentest (Hrsg.), 1984: Von Aalräuchern bis Zinngießen, test 5/84, S. 99ff.
- Süddeutsche Zeitung: "Sprengen, brechen, umkrempeln". 24./25. Oktober 1998.
- Süddeutsche Zeitung: "Konfliktmanagement". 10./11. Mai 1997.
- Süddeutsche Zeitung: "Erlebnistraining für Frauen in der freien Natur". 27./28. Januar 1996.

**Dr. Elisabeth M. Krekel**  
**Bundesinstitut für Berufsbildung**  
**Friesdorfer Straße 151-153**  
**53175 Bonn**  
**Tel.: 0228/388-228**  
**E-mail: krekel@bibb.de**

*Dr. Elisabeth M. Krekel, M. A., geb. 1959, wissenschaftliche Rätin im Bundesinstitut für Berufsbildung, Bonn. Aktives Mitglied im Berufsverband Deutscher Soziologen. Arbeitsschwerpunkte sind u. a.: Kosten und Nutzen von Aus- und Weiterbildung, Qualität beruflicher Weiterbildung, Bildungscontrolling.*

**Dr. Dieter Gnahs**  
**Institut für Entwicklungsplanung und Strukturforschung**  
**Lister Str. 15**  
**30163 Hannover**  
**Tel.: 0511/399-7244**  
**E-mail: gnahs@ies.uni-hanno ver.de**

*Dr. Dieter Gnahs, geb. 1950, Arbeitsbereichsleiter im Institut für Entwicklungsplanung und Strukturforschung an der Universität Hannover. Arbeitsschwerpunkte sind u. a.: Regionalisierung, Weiterbildungsstatistik, Qualität in der Weiterbildung.*

**Dr. Jürgen Eiben**  
**Falltorstr. 12**  
**53639 Königswinter**

*Dr. Jürgen Eiben*, M.A., geb. 1961, Soziologe, Mitglied der Enquete-Kommission "Sog. Sekten und Psychogruppen" des 13. Deutschen Bundestages. Arbeitsschwerpunkte sind u. a.: Allgemeine Gesellschaftstheorie, Religionssoziologie und Jugendsoziologie.